

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per l'affidamento del
contratto per il servizio di *Contact Center*

(CIG 7625291D2F)

RISPOSTE IN ORDINE AI CHIARIMENTI RICHIESTI

Seconda Tranche

(n. 42 – n. 56)

Domanda 42

Contact Center Consumatori e Intermediari: si chiede di conoscere l'andamento annuale (2017 e primo semestre 2018) delle chiamate offerte su entrambi i servizi con relativa distribuzione mensile, per giorno della settimana e per fascia oraria.

Risposta 42

Si allegano i grafici relativi alla distribuzione, nel 2017 e nel primo semestre del 2018, delle chiamate offerte su entrambi i servizi (*Contact Center* intermediari – ALLEGATO 1 e *Contact Center* consumatori – ALLEGATO 2) suddivise per:

- singolo giorno (sui 18 mesi previsti)
- fascia oraria (cumulativa)
- giorno della settimana (cumulativa)

Si sottolinea inoltre, a chiarimento dei grafici stessi, che:

- per chiamate si intendono tutte quelle in ingresso e tutte quelle "max call";
- le chiamate in ingresso si suddividono tra quelle conversate e quelle in attesa;
- le chiamate in attesa possono tramutarsi in conversate, abbandonate dall'utente o chiuse per time out;
- nei grafici per giorno della settimana si indica con 2 il lunedì, con 3 il martedì, con 4 il mercoledì, con 5 il giovedì, con 6 il venerdì, con 7 il sabato e con 1 la domenica.

Domanda 43

Back office Consumatori e Intermediari: si chiede di conoscere l'andamento annuale (2017 e primo semestre 2018) delle richieste offerte su entrambi i servizi con relativa distribuzione per mese e per giorno della settimana.

Risposta 43

Si veda la risposta alla domanda 42.

Domanda 44

Al par. 7.1 del Capitolato Tecnico si dettagliano i "Servizi di connettività e fonia" richiesti. Visti i tempi di start-up massimi previsti (pari a 3 mesi, come da capitolato), piuttosto bassi per prevedere nel progetto la tecnologia MPLS, è possibile considerare come "equivalente" la configurazione di una VPN IP-sec tra piattaforma fonia/CRM e sede IVASS?

Risposta 44

La VPN non è realizzabile sull'infrastruttura dell'Istituto. Tutte le soluzioni proposte, compresa una eventuale VPN, dovranno essere realizzate a carico del fornitore, sulle



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per l'affidamento del contratto
per il servizio di Contact Center
(CIG 7625291D2F)

proprie infrastrutture (apparati e connettività) oggetto di offerta, garantendo gli SLA richiesti dal Capitolato.

Domanda 45

Al cap. 7 del Capitolato Tecnico si precisa che “La soluzione tecnologica adottata e tutti i servizi descritti nel presente paragrafo (compreso l’help desk) dovranno risiedere sul territorio nazionale”. Una soluzione così composta: il data center sul quale si appoggia la soluzione CRM, le anagrafiche, ecc. in Italia, mentre il data center relativo alle componenti CTI, IVR, ACD residente su territorio della UE, sarebbe ammessa? Si precisa che tale data center garantirebbe full redundancy e 99,99% SLA e che non immagazzinerebbe/storicizzerebbe sui propri server alcun tipo di dato sensibile riguardante l'erogazione del servizio.

Risposta 45

Si conferma che l'help desk dovrà risiedere in Italia, ma il Data Center, se garantisce gli SLA prestazionali richiesti, potrebbe essere in territorio UE, come richiesto dal Regolamento 2016/679 UE.

Domanda 46

Si richiedono cortesemente le curve di traffico dei servizi oggetto di Gara per giorno (con relativa fascia oraria), settimana, mese, anno.

Risposta 46

Si veda la risposta alla domanda 42.

Domanda 47

Si domanda gentilmente se è prevista una tempistica predefinita dall'aggiudicazione dell'appalto alla firma del contratto.

Risposta 47

Completato l'iter di gara con la comunicazione di aggiudicazione da parte della stazione appaltante, dovranno decorrere i 35 giorni di “stand still” ex art. 32, c. 9 del d. lgs. 50/2016 prima di addivenire alla stipula del contratto.

Domanda 48

Capitolato Tecnico cap.4. – pag. 7 "Il Team operatori e il Responsabile di progetto": Per il dato di turn over, si fa riferimento al 33% e successivamente in tabella si cita il 20%. Si chiede di esplicitare quali elementi si devono prendere in considerazione per definirne la differenza.

Risposta 48

Il dato di turn over corretto è quello indicato in tabella: 20%.

Domanda 49

Capitolato Tecnico cap.4 – pag. 19 "Monitoraggio dei livelli di servizio (SLA)": Si chiede conferma che l'applicazione delle penali sarà

Risposta 49

Dalla formulazione della domanda non si evince il quesito, non è pertanto possibile rispondere.

Domanda 50



Con riferimento al costo della manodopera connesso con l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, indicato al par. 2 del Disciplinare di Gara e stimato in circa 1.825.200,00€ per il triennio, si domanda se tale importo di riferimento rimanga invariato benché sia medio tempore sopravvenuto alla lex specialis il Decreto Direttoriale nr. 77 del 01.10.2018 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Risposta 50

Si conferma che l'importo relativo al costo della manodopera connesso con l'esecuzione delle prestazioni rimane invariato.

Domanda 51

Con riferimento al costo della manodopera connesso con l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, indicato al par. 2 del Disciplinare di Gara, si domanda inoltre conferma che il costo della manodopera, determinato nella lex specialis ai sensi dell'art. 23 co. 16 d. lgs. 50/2016 ss.mm.ii., sia suscettibile di oscillazioni al ribasso nelle singole offerte economiche dei vari Operatori Economici concorrenti, in funzione delle peculiarità organizzative e/o economiche (ad es. agevolazioni, benefici fiscali etc.) degli stessi Operatori Economici.

Risposta 51

Si conferma che il costo della manodopera, determinato nella lex specialis ai sensi dell'art. 23 comma 16 d. lgs. 50/2016 ss.mm.ii., è suscettibile di oscillazioni al ribasso nelle singole offerte economiche dei vari Operatori Economici concorrenti, in funzione delle peculiarità organizzative e/o economiche (ad es. agevolazioni, benefici fiscali etc.) degli stessi Operatori Economici.

Domanda 52

(rif. cap. 2. Servizi oggetto di gara, durata del contratto, importo presunto del disciplinare di gara) – In riferimento al costo del personale stimato pari a circa 1.825.200,00 euro per il triennio, si chiede di avere il dettaglio della determinazione del costo sulla base della RAL di ogni lavoratore.

Risposta 52

In coerenza con la natura di appalto di servizi della procedura di gara, in cui la componente manodopera è considerata nel suo complesso, accanto alla componente tecnica e a quella organizzativa, si conferma la piena sufficienza dell'importo totale indicato nella legge di gara per l'efficace e consapevole formulazione delle offerte da parte dei concorrenti.

Domanda 53

(rif. Cap. 5. Dimensionamento delle attività di front office del capitolato tecnico) - Al fine di realizzare un corretto dimensionamento dei servizi, si chiede di avere, suddiviso per "Contact Center consumatori" e "Contact Center intermediari", le curve di traffico su base oraria giornaliera, settimanale e mensile.

Risposta 53

Si veda la risposta alla domanda 42.

Domanda 54

(rif. Par. 6 Formazione delle risorse del capitolato tecnico) – La formazione di start Up erogata da IVASS, è remunerata all'interno dell'appalto?

Risposta 54



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per l'affidamento del contratto
per il servizio di Contact Center
(CIG 7625291D2F)

La risposta è negativa.

Domanda 55

(rif. Par. 8.1 Start-up del capitolato tecnico) – “A partire dalla data di richiesta di avvio dei servizi il fornitore dovrà provvedere: alla presa in carico dei servizi, con il supporto dell'IVASS, per il trasferimento delle conoscenze necessarie al corretto svolgimento di quanto richiesto”. Tale data determina la data di decorrenza utile ai fini della remunerazione? Ovvero il primo trimestre di start-up coincide con il 1° trimestre del “Canone trimestrale omnicomprensivo per l'erogazione del servizio di contact center e per i servizi connessi” come indicato nell'allegato 6: Offerta economica?

Risposta 55

Come stabilito dall'art. 13 dello schema di Contratto, il primo canone trimestrale decorre dall'effettivo avvio dei servizi operatori, una volta concluse le attività di allestimento delle postazioni operative, start-up e collaudo previste dal Capitolato Tecnico. Il trimestre di start-up non coincide pertanto con il 1° trimestre del “Canone trimestrale omnicomprensivo per l'erogazione del servizio di contact center e per i servizi connessi”.

Domanda 56

Al § 2 del disciplinare “Servizi oggetto di gara, durata del contratto, importo presunto” è indicato il valore stimato dell'appalto per il triennio contrattuale pari a 2.205.450,00 oltre IVA; tale importo viene posto a base di gara.

Nel § 4 “modalità di presentazione dell'offerta e richiesta di chiarimenti”, nel punto f) a pag. 5, in relazione all'importo della garanzia provvisoria pari all'1% dell'importo a base di gara, viene indicato un valore pari a 22.045,00 euro invece di 22.054,00 Euro.

Si chiede se è corretto prendere come importo valido Euro 22.054,00.

Risposta 56

In relazione all'importo della garanzia provvisoria pari all'1% dell'importo a base di gara si conferma che il valore corretto è 22.054,00 euro.

* * * * *

Il Responsabile del Procedimento
Firmato digitalmente da
Isabella Bozzano

SINGOLO GIORNO

Grafico a linee

Descr. Flusso=Intermediari F3=Attesa operatore:

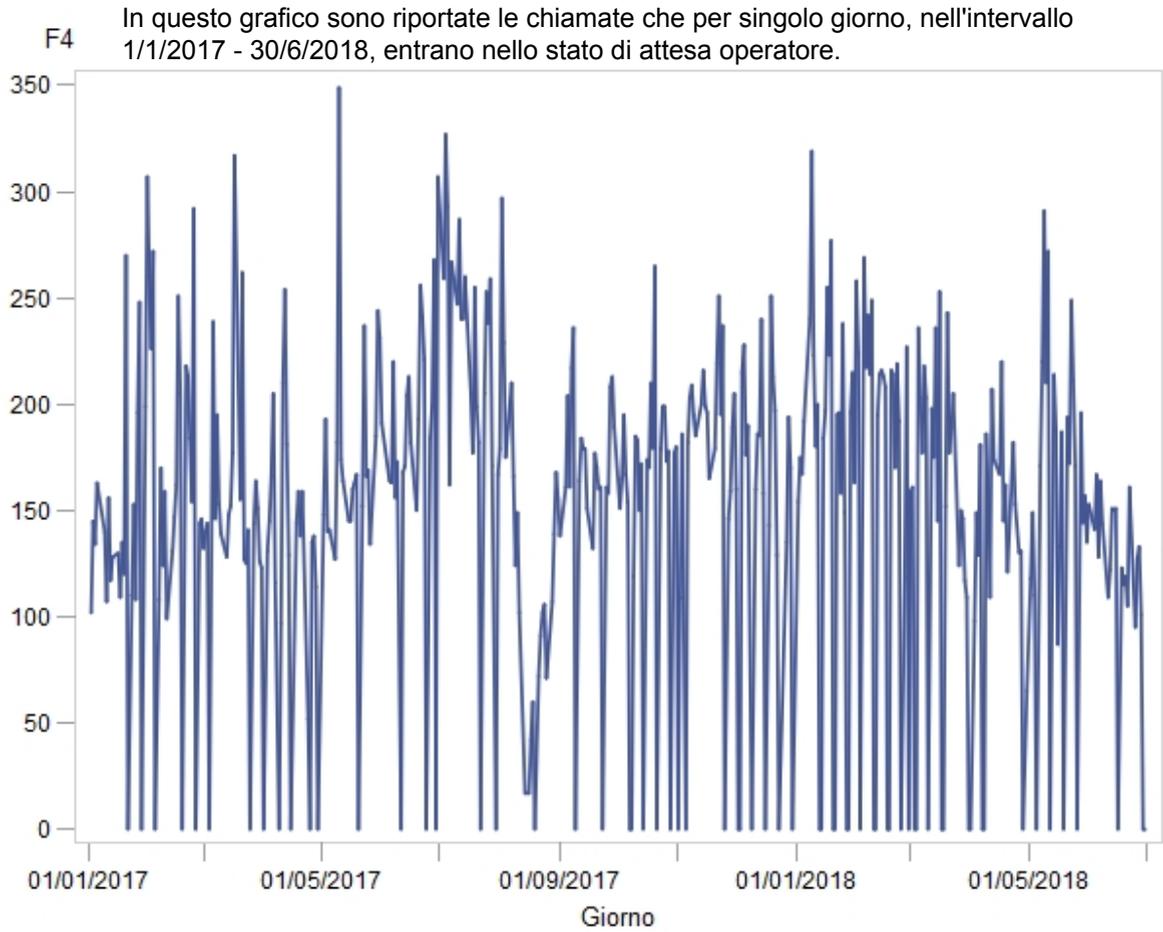


Grafico a linee

Descr. Flusso=Intermediari F3=Chiamate in ingresso:

F4 In questo grafico sono riportate per singolo giorno, nell'intervallo 1/1/2017 - 30/6/2018, le chiamate in ingresso.

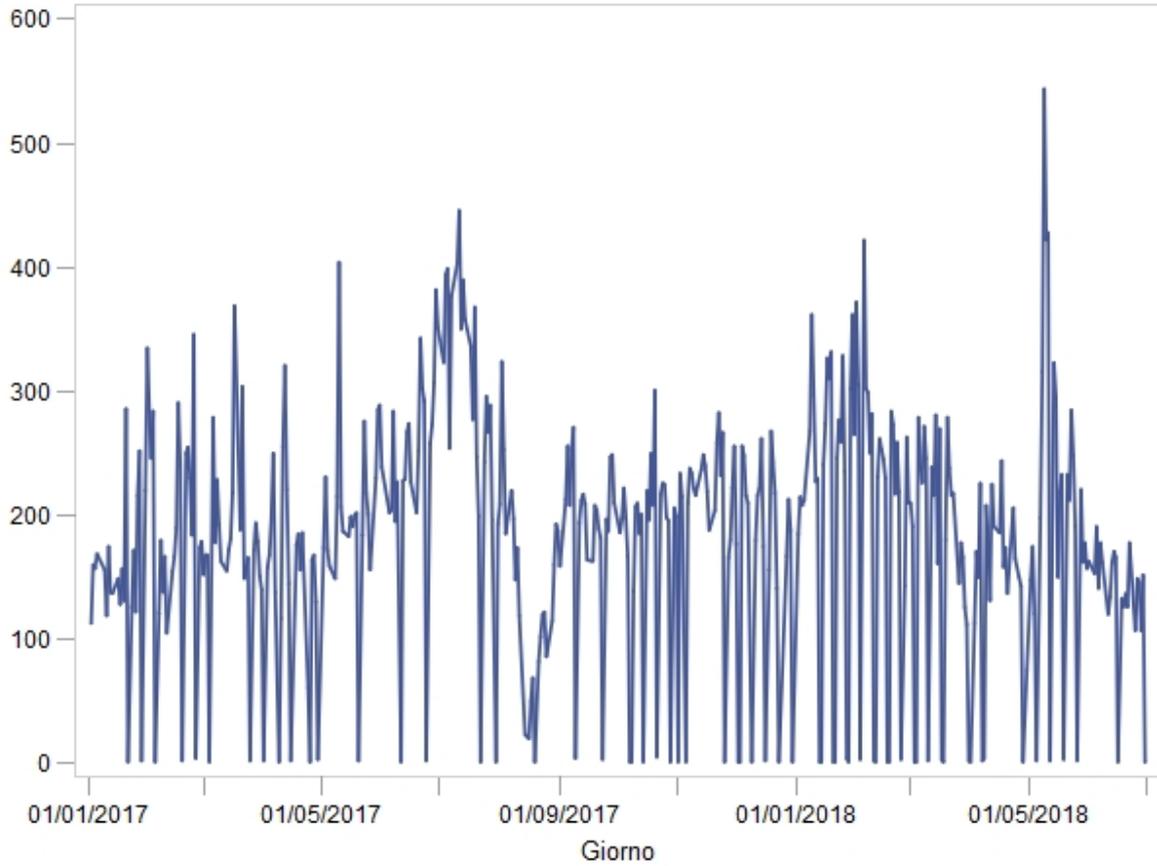


Grafico a linee

Descr. Flusso=Intermediari F3=Conversate:

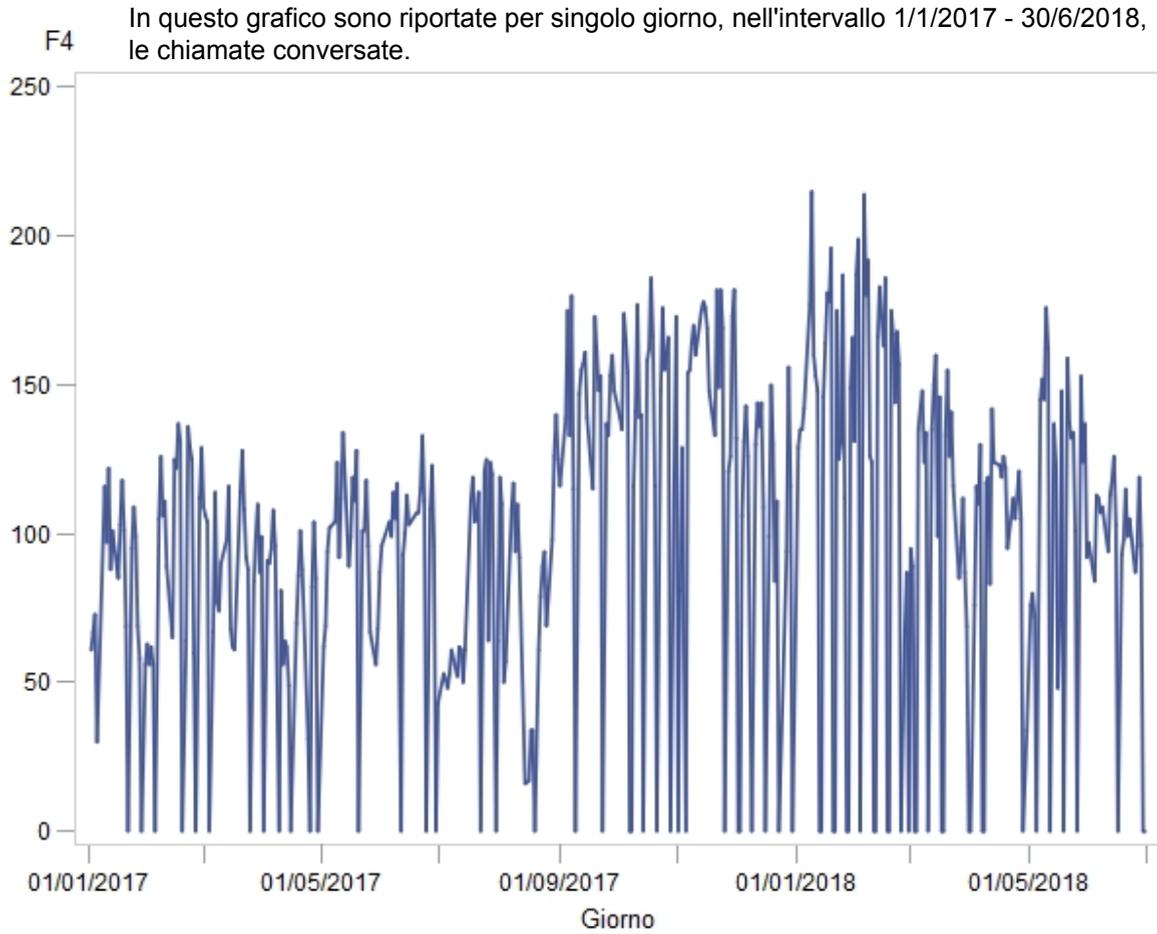


Grafico a linee

Descr. Flusso=Intermediari F3=In orario:

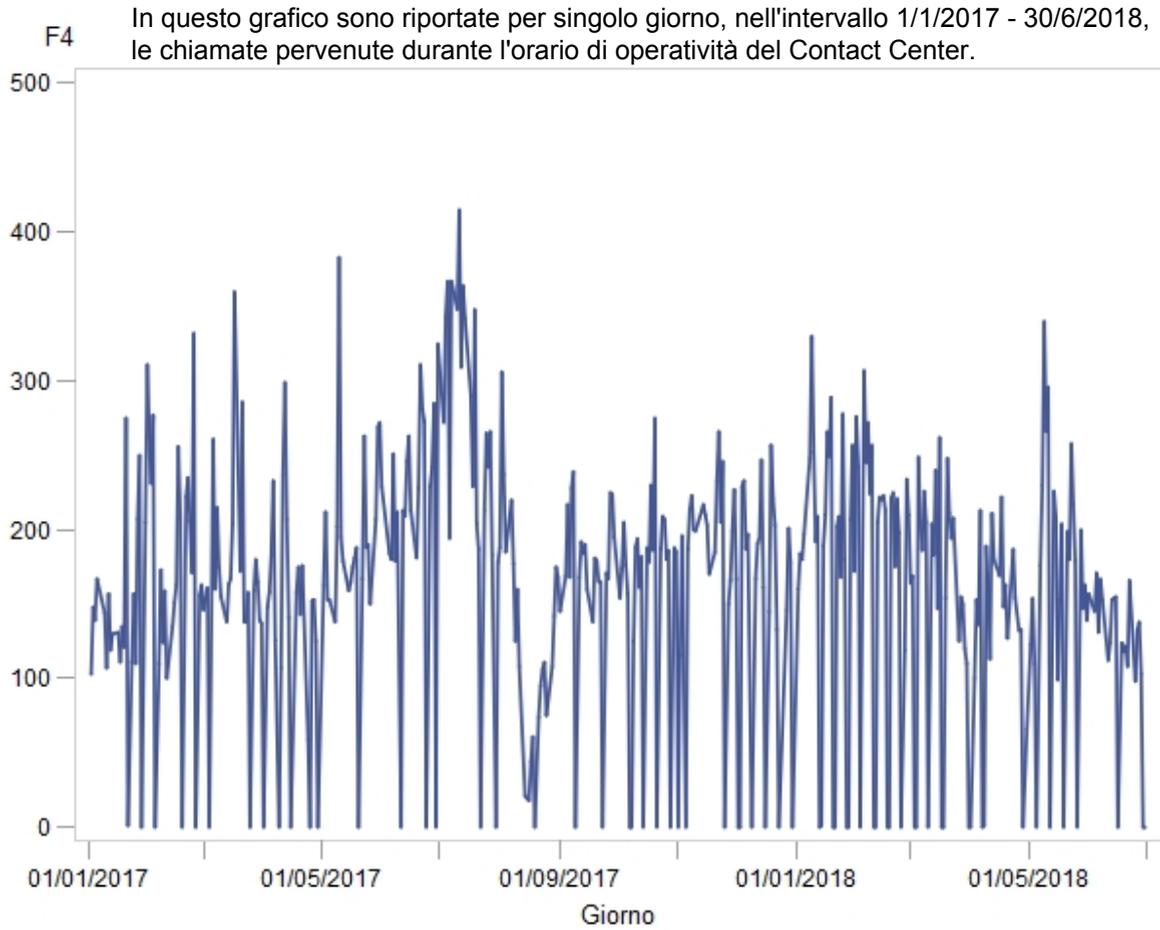


Grafico a linee

Descr. Flusso=Intermediari F3=MaxCall:

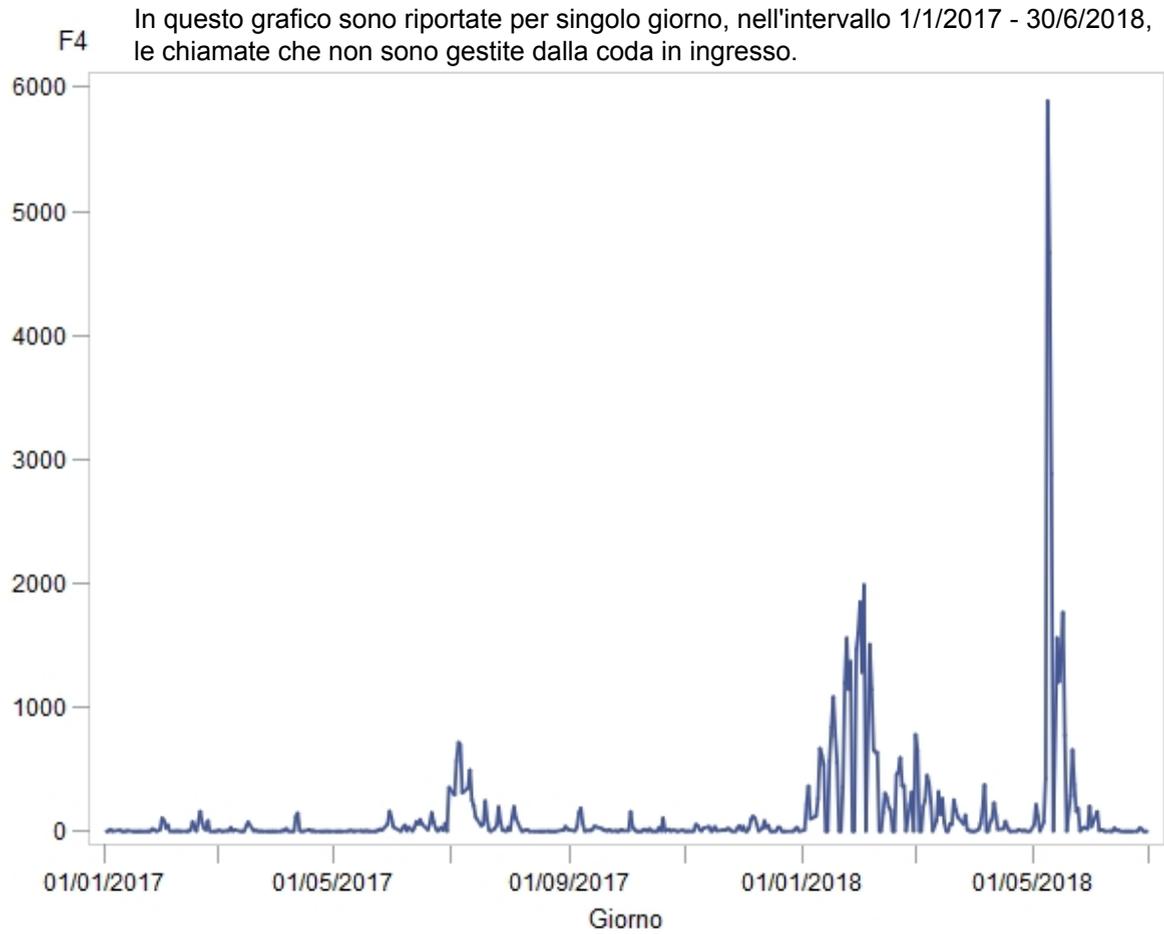
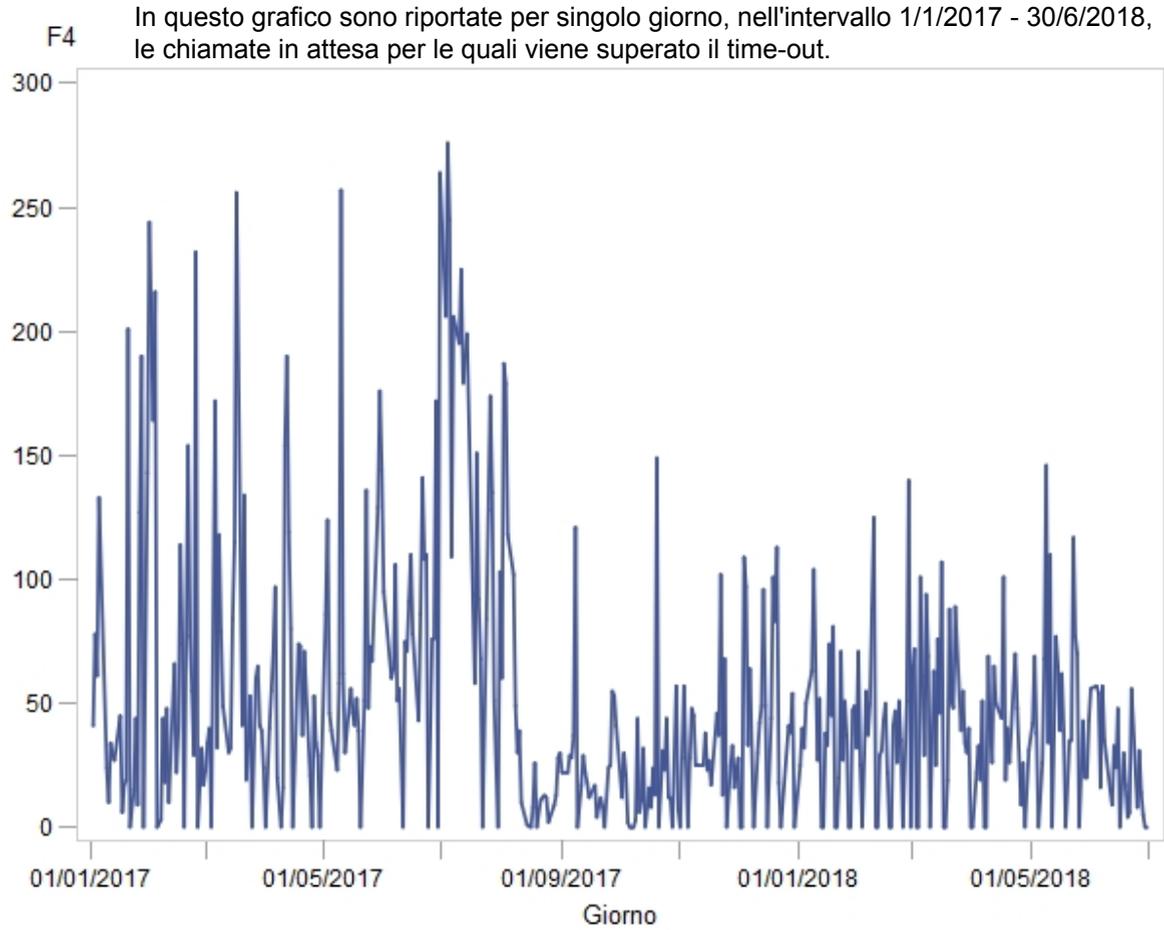


Grafico a linee

Descr. Flusso=Intermediari F3=Time-out attesa:

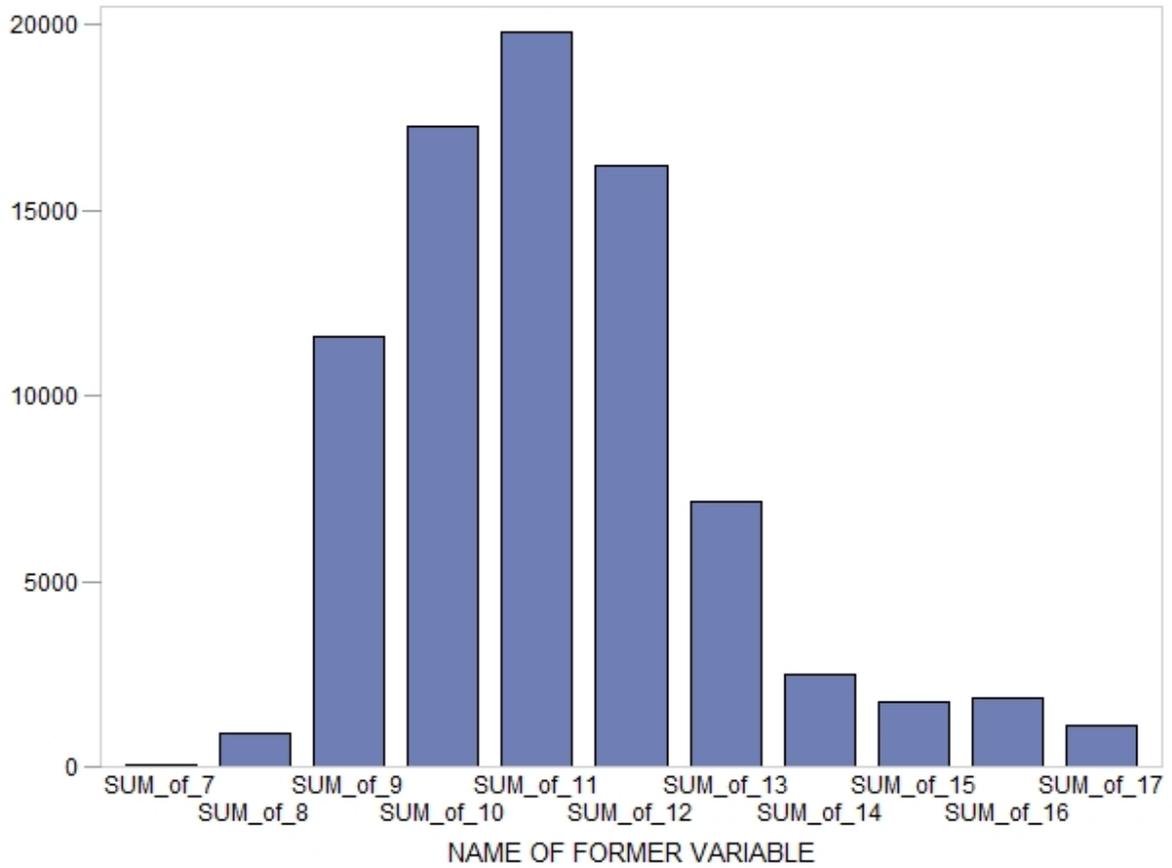


FASCIA ORARIA

Grafico a barre

Descr. Flusso=Intermediari

Colonna1 In questo grafico sono riportate, per ogni singola fascia oraria le chiamate in ingresso, considerando in forma cumulativa il periodo compreso tra 1/1/2017 e 30/6/2018.



GIORNO DELLA SETTIMANA

(2=lun 3=mar 4=mer 5=gio 6=ven 7=sab 1=dom)

Grafico a barre

Descr. Flusso=Intermediari F3=Attesa operatore:

In questo grafico sono riportate per ogni giorno della settimana le chiamate che entrano nello stato di attesa operatore, considerando in forma cumulativa il periodo compreso tra

Calculation 1/1/2017 e 30/6/2018.

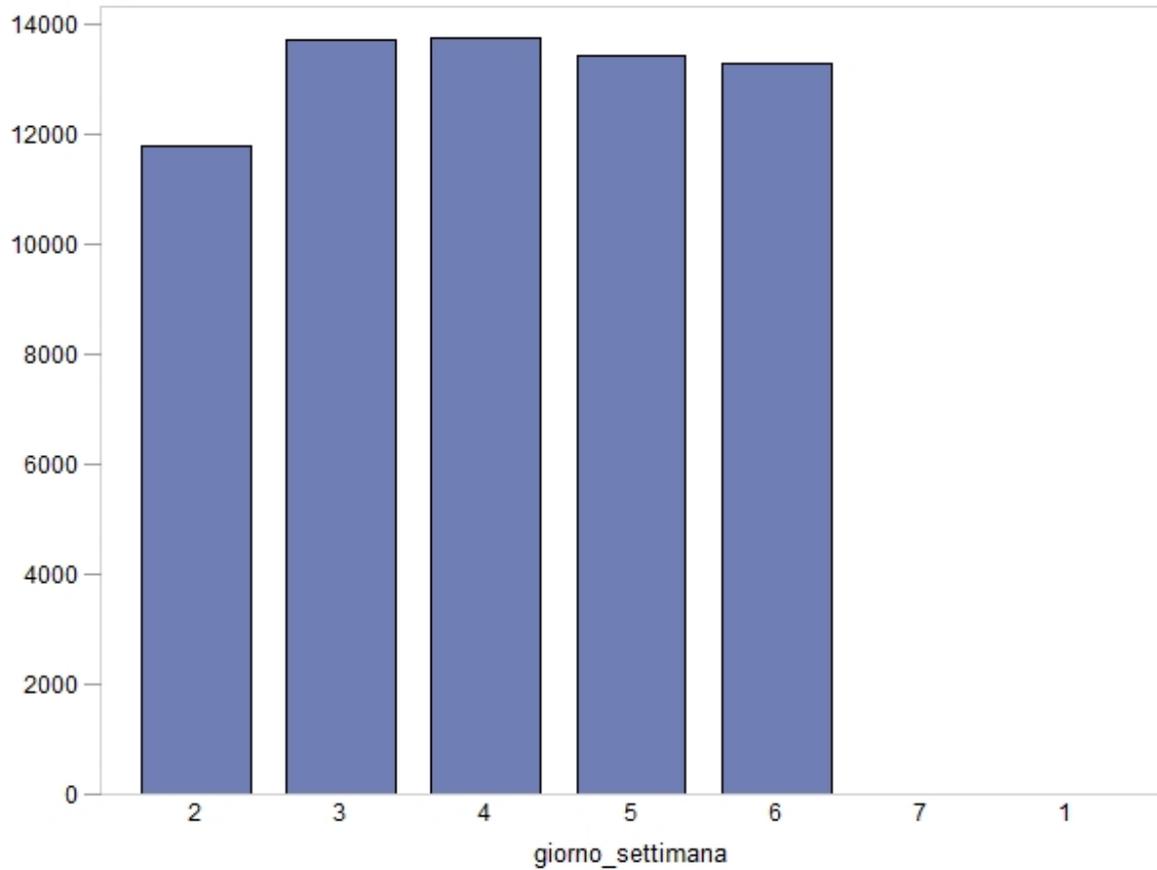


Grafico a barre

Descr. Flusso=Intermediari F3=Chiamate in ingresso:

In questo grafico sono riportate per ogni singolo giorno della settimana le chiamate in ingresso, considerando in forma cumulativa il periodo compreso tra 1/1/2017 e

Calculation 30/6/2018.

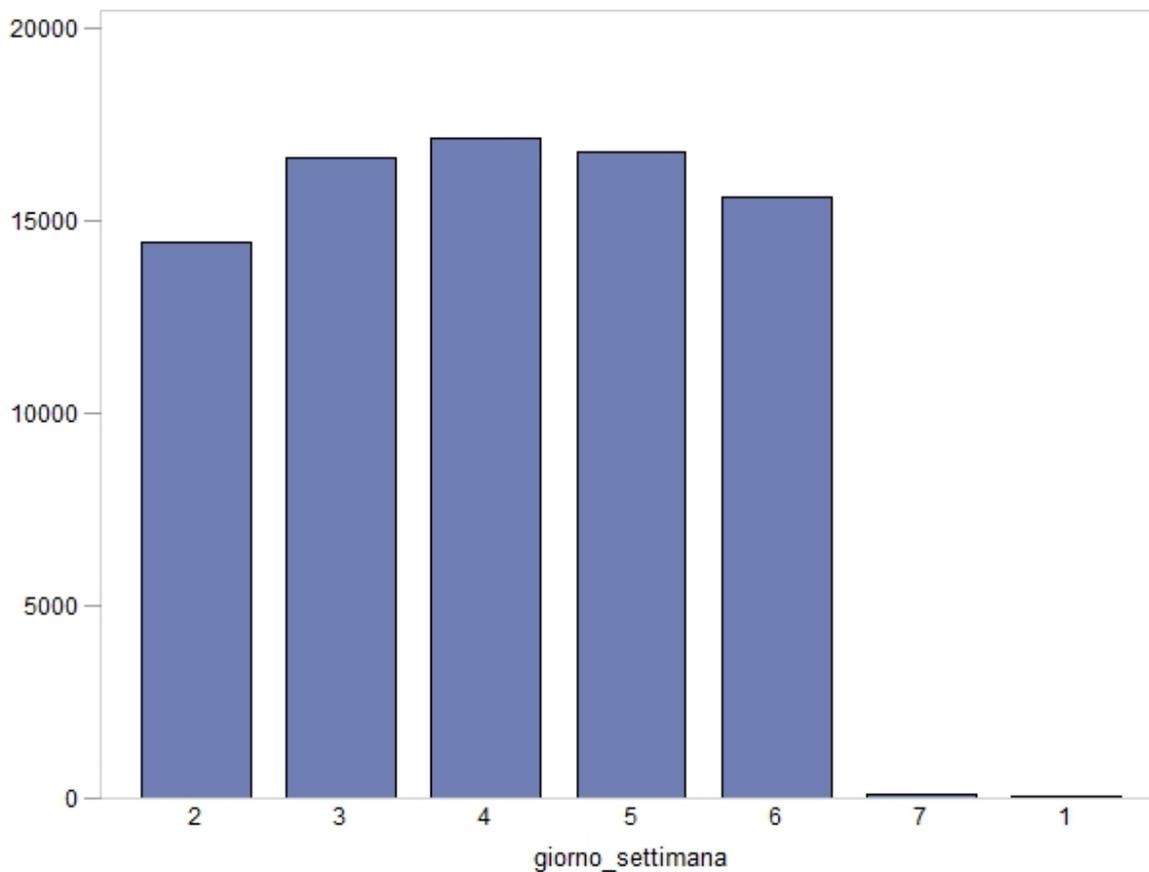


Grafico a barre

Descr. Flusso=Intermediari F3=Conversate:

In questo grafico sono riportate per ogni giorno della settimana le chiamate conversate, considerando in forma cumulativa il periodo compreso tra 1/1/2017 e 30/6/2018.

Calculation

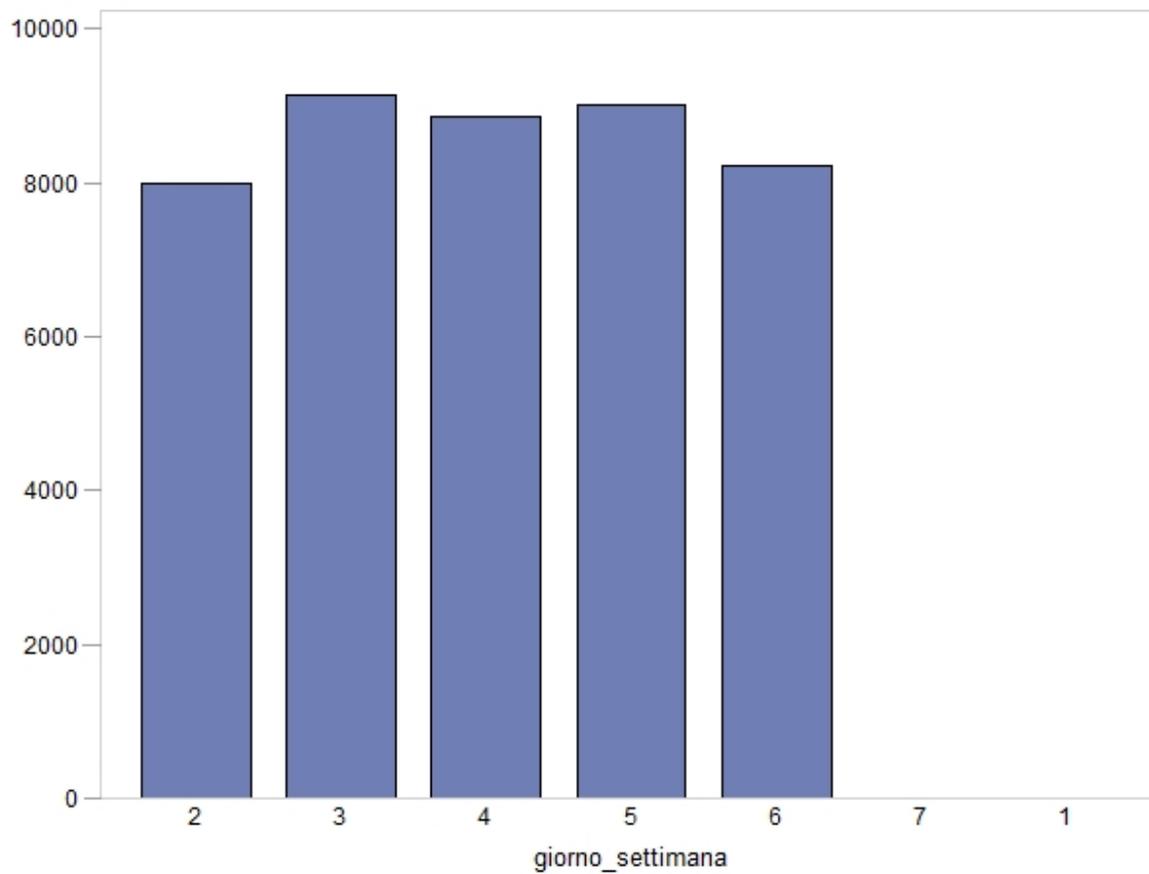


Grafico a barre

Descr. Flusso=Intermediari F3=In orario:

In questo grafico sono riportate per ogni giorno della settimana le chiamate pervenute durante l'orario di operatività del Contact Center, considerando in forma cumulativa il periodo compreso tra 1/1/2017 e 30/6/2018.

Calculation

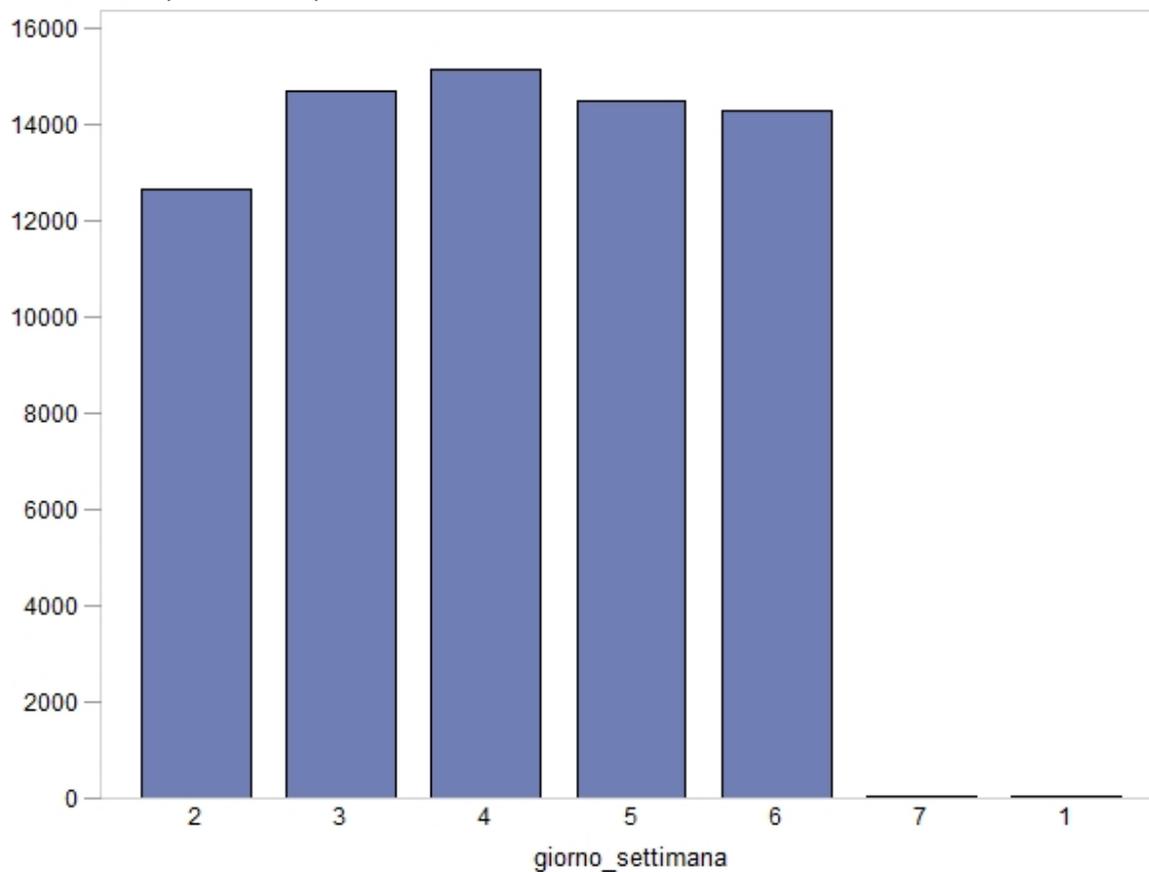


Grafico a barre

Descr. Flusso=Intermediari F3=MaxCall:

In questo grafico sono riportate per ogni giorno della settimana le chiamate che non sono entrate in coda, considerando in forma cumulativa il periodo compreso tra 1/1/2017 e 30/6/2018.

Calculation

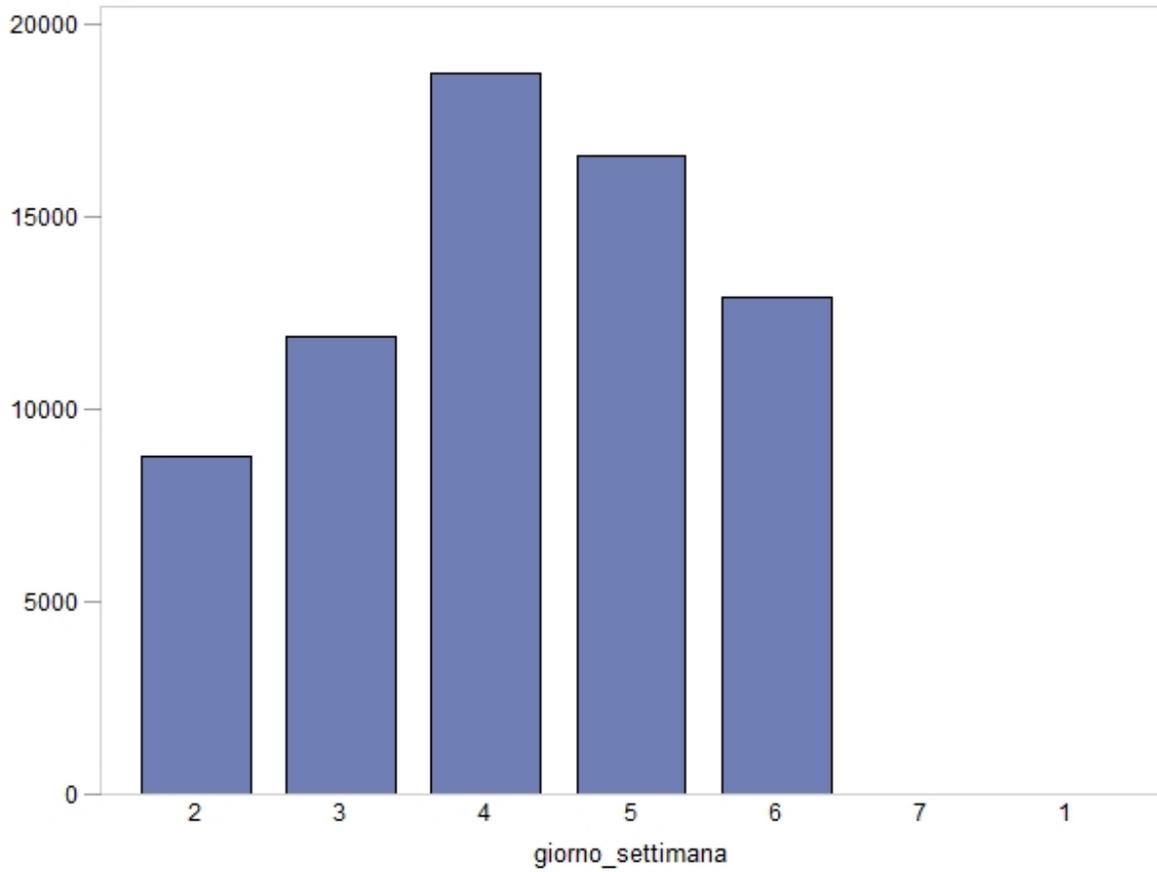
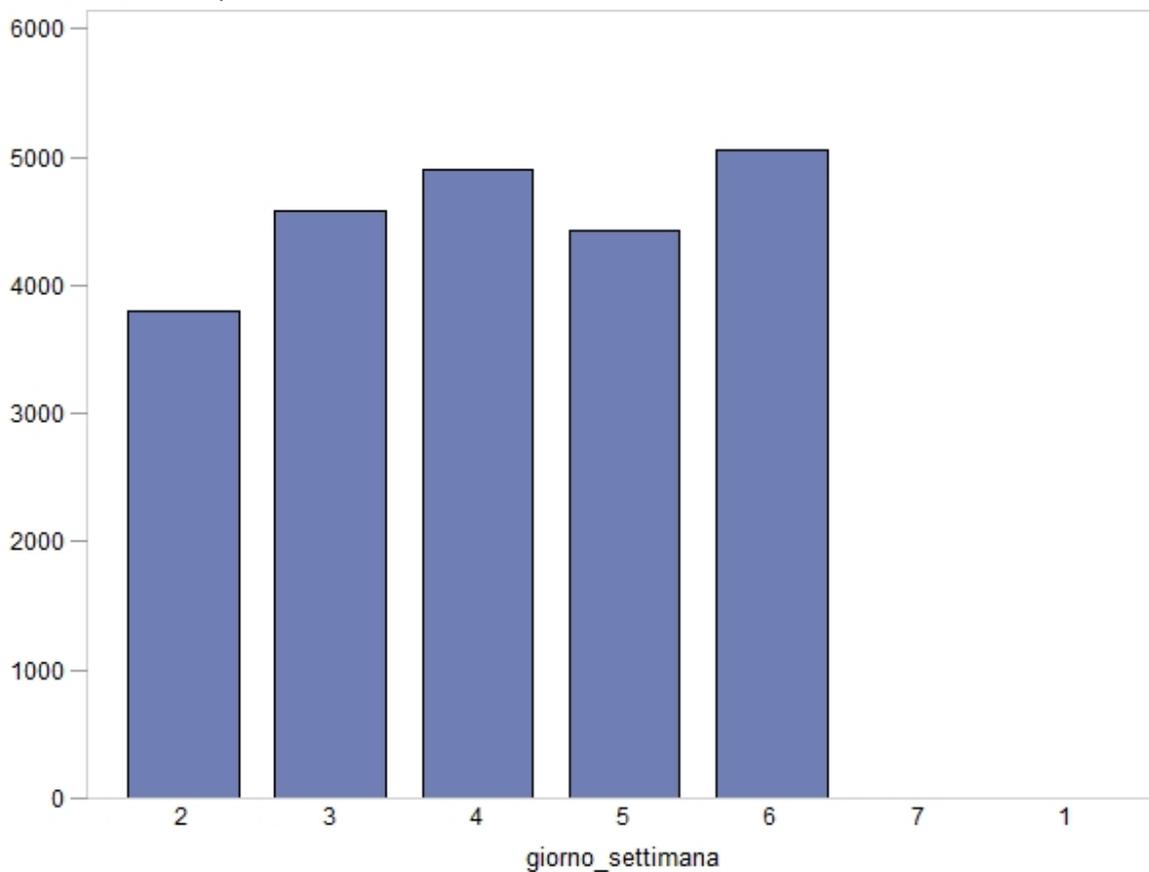


Grafico a barre

Descr. Flusso=Intermediari F3=Time-out attesa:

In questo grafico sono riportate per ogni giorno della settimana le chiamate per le quali si è superato il time-out di attesa, considerando in forma cumulativa il periodo compreso tra 1/1/2017 e 30/6/2018.

Calculation



ALLEGATO 2

SINGOLO GIORNO

Grafico a linee

Descr. Flusso=Consumatori F3=Attesa operatore:

In questo grafico sono riportate le chiamate che per singolo giorno, nell'intervallo 1/1/2017 - 30/6/2018, entrano nello stato di attesa operatore.

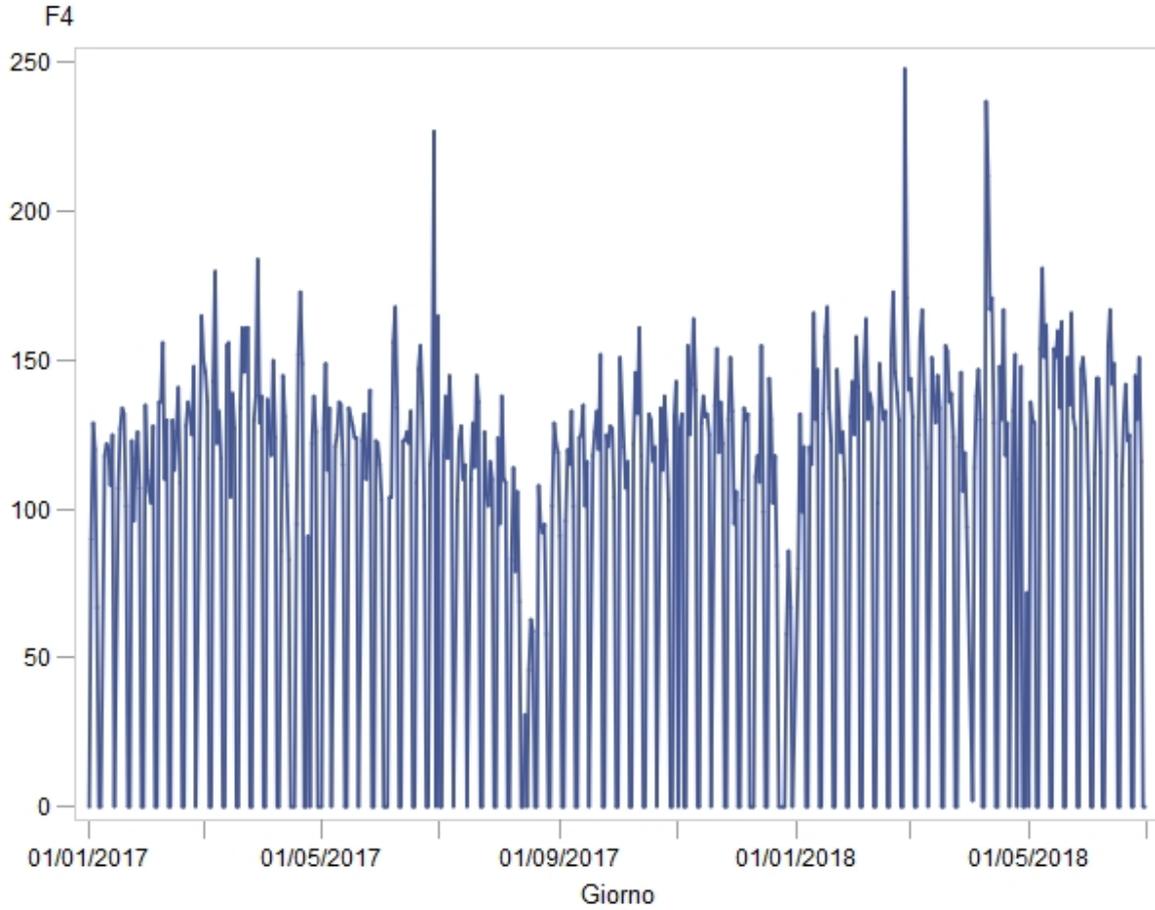


Grafico a linee

Descr. Flusso=Consumatori F3=Chiamate in ingresso:

In questo grafico sono riportate per singolo giorno, nell'intervallo 1/1/2017 - 30/6/2018, le chiamate in ingresso.

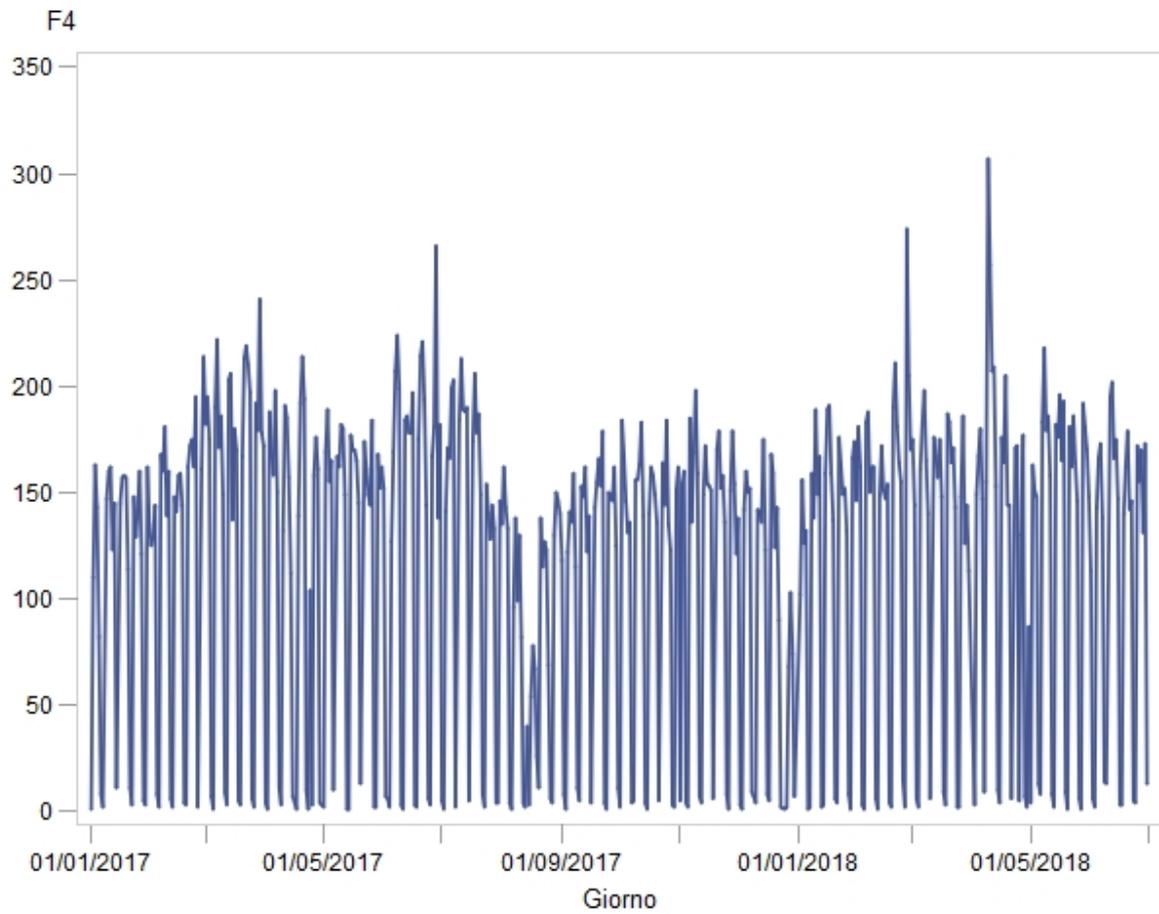


Grafico a linee

Descr. Flusso=Consumatori F3=Conversate:

In questo grafico sono riportate per singolo giorno, nell'intervallo 1/1/2017 - 30/6/2018, le chiamate conversate.

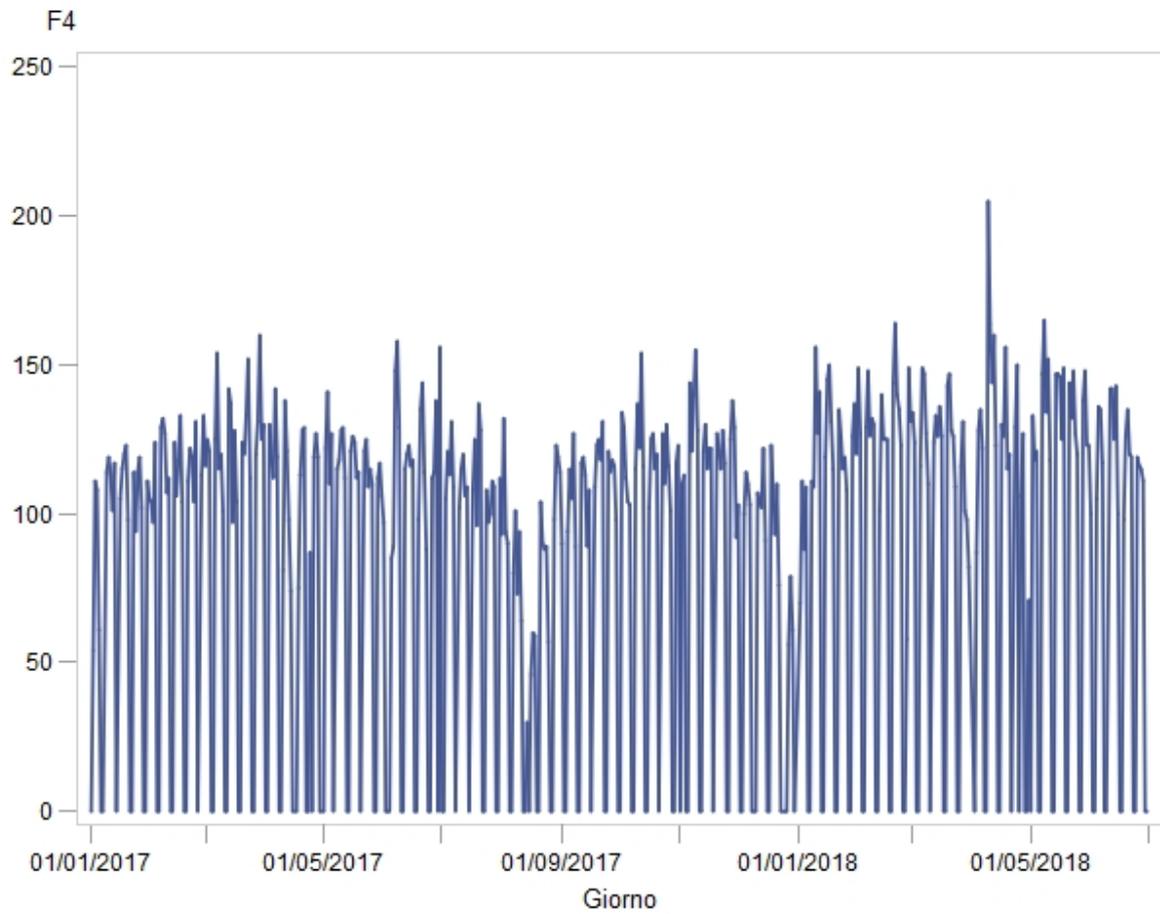


Grafico a linee

Descr. Flusso=Consumatori F3=In orario:

In questo grafico sono riportate per singolo giorno, nell'intervallo 1/1/2017 - 30/6/2018, le chiamate pervenute durante l'orario di operatività del Contact Center.

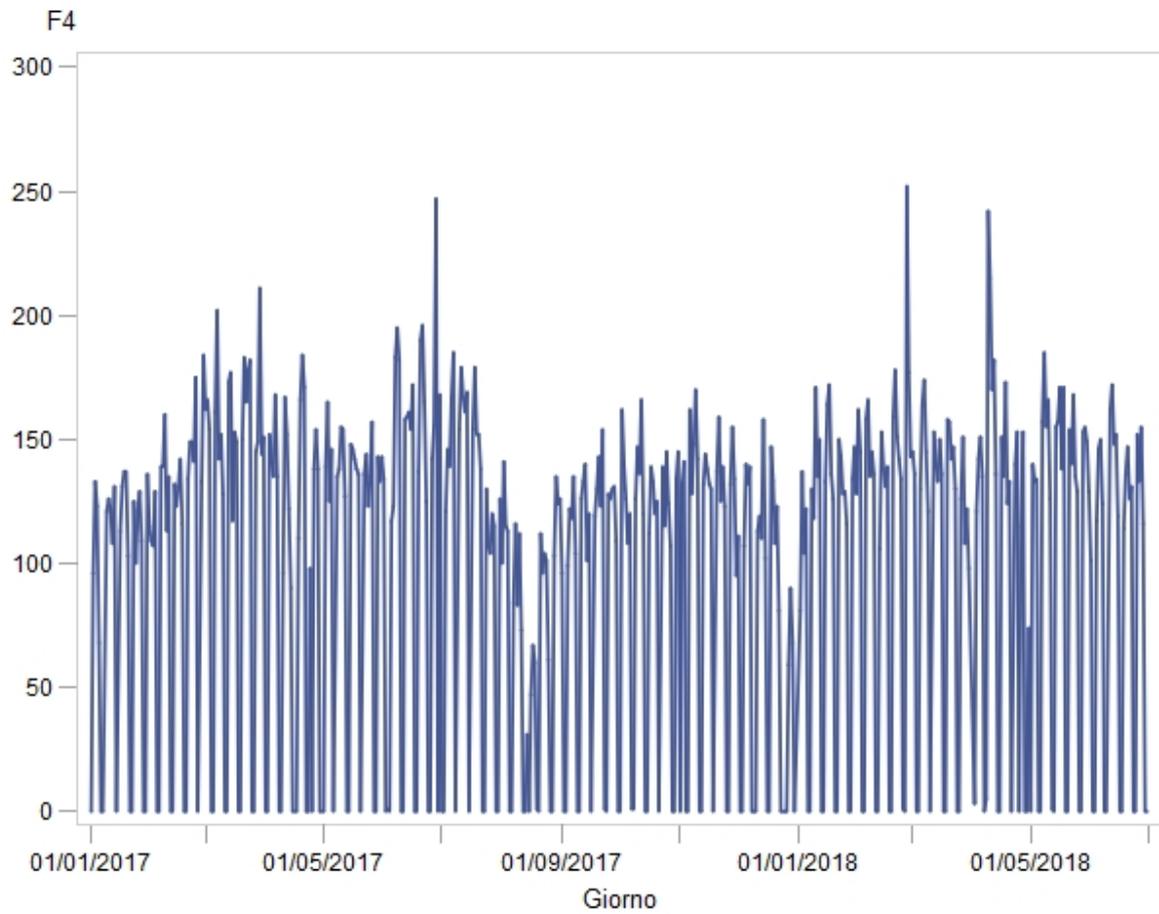


Grafico a linee

Descr. Flusso=Consumatori F3=MaxCall:

In questo grafico sono riportate per singolo giorno, nell'intervallo 1/1/2017 - 30/6/2018, le chiamate che non sono gestite dalla coda in ingresso.

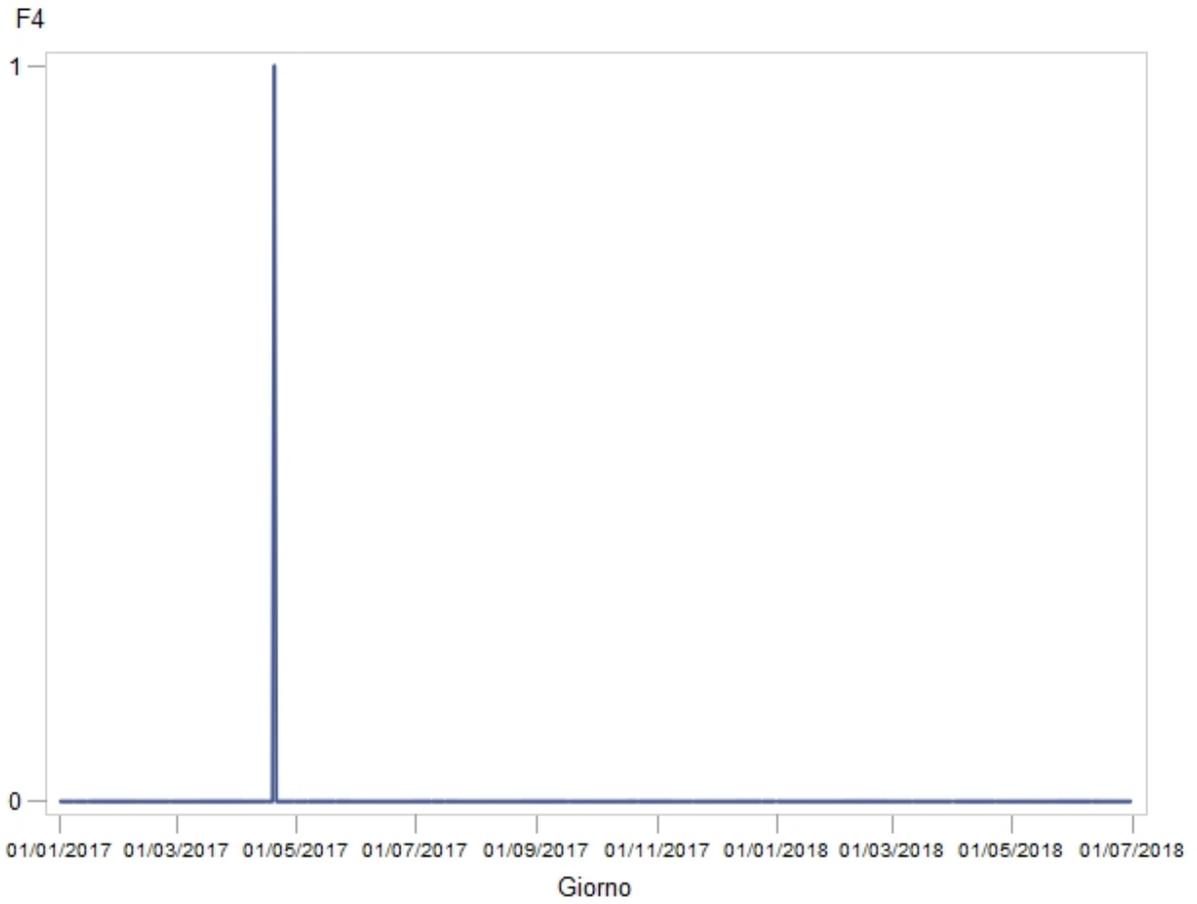
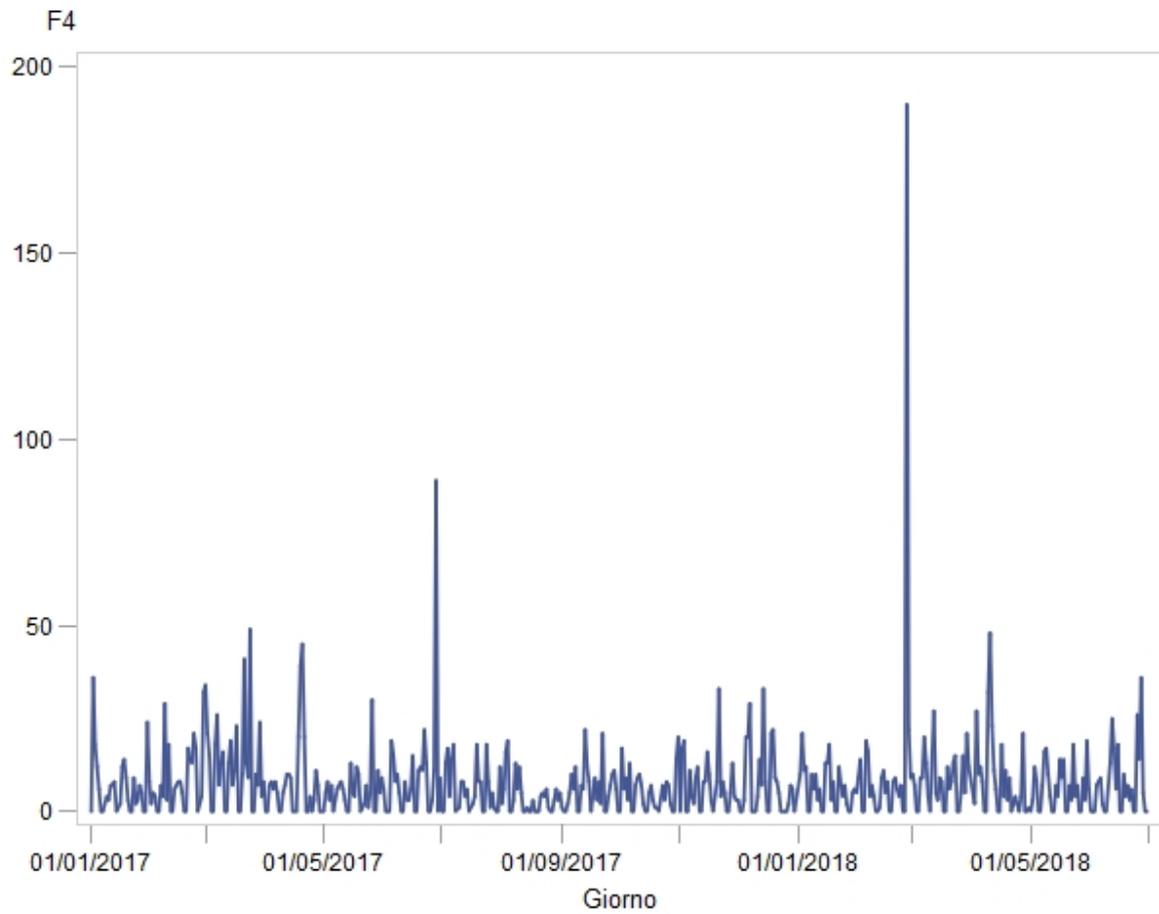


Grafico a linee

Descr. Flusso=Consumatori F3=Time-out attesa:

In questo grafico sono riportate per singolo giorno, nell'intervallo 1/1/2017 - 30/6/2018, le chiamate in attesa per le quali viene superato il time-out.



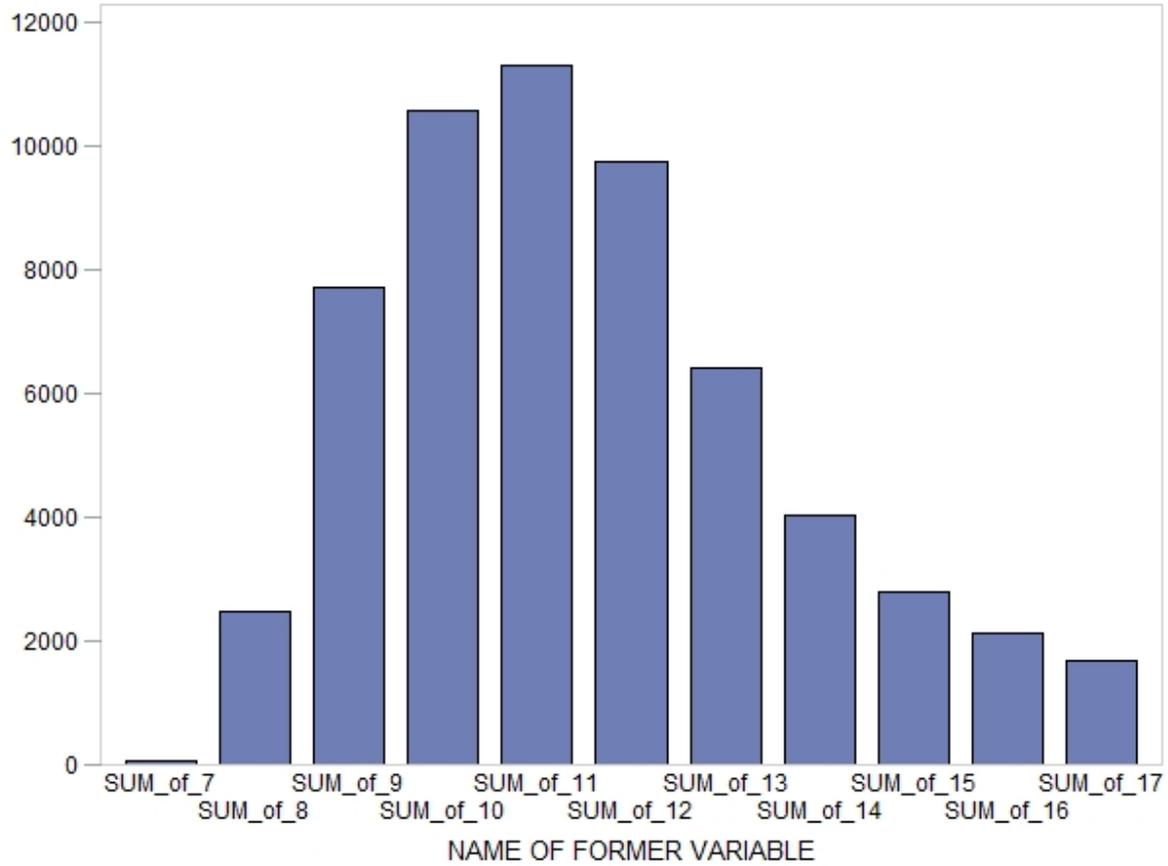
FASCIA ORARIA

Grafico a barre

Descr. Flusso=Consumatori

In questo grafico sono riportate per ogni singola fascia oraria le chiamate in ingresso, considerando in forma cumulativa il periodo compreso tra 1/1/2017 e 30/6/2018.

Colonna1



GIORNO DELLA SETTIMANA

(2=lun 3=mar 4=mer 5=gio 6=ven 7=sab 1=dom)

Grafico a barre

Descr. Flusso=Consumatori F3=Attesa operatore:

In questo grafico sono riportate per ogni giorno della settimana le chiamate che entrano nello stato di attesa operatore, considerando in forma cumulativa il periodo compreso tra 1/1/2017 e 30/6/2018.

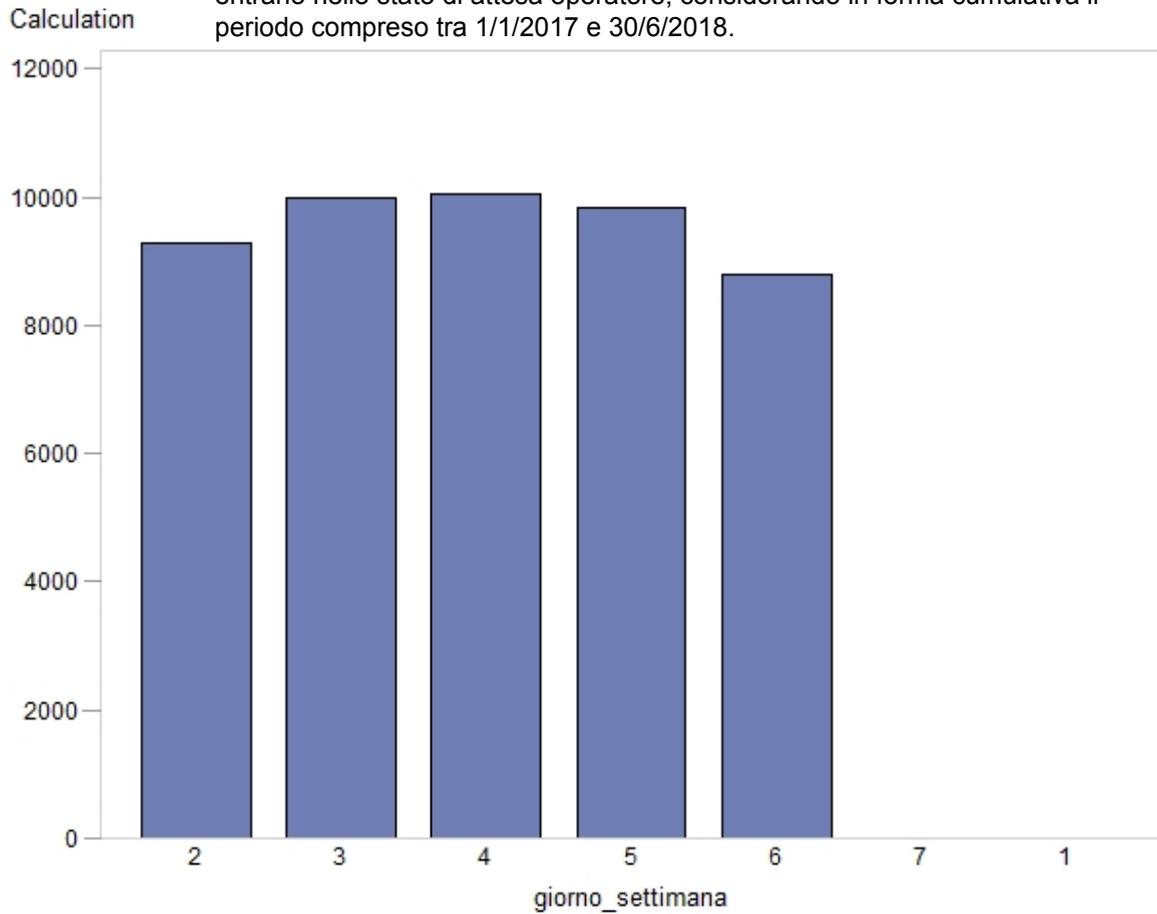


Grafico a barre

Descr. Flusso=Consumatori F3=Chiamate in ingresso:

In questo grafico sono riportate per ogni singolo giorno della settimana le chiamate in ingresso, considerando in forma cumulativa il periodo compreso tra 1/1/2017 e 30/6/2018.

Calculation

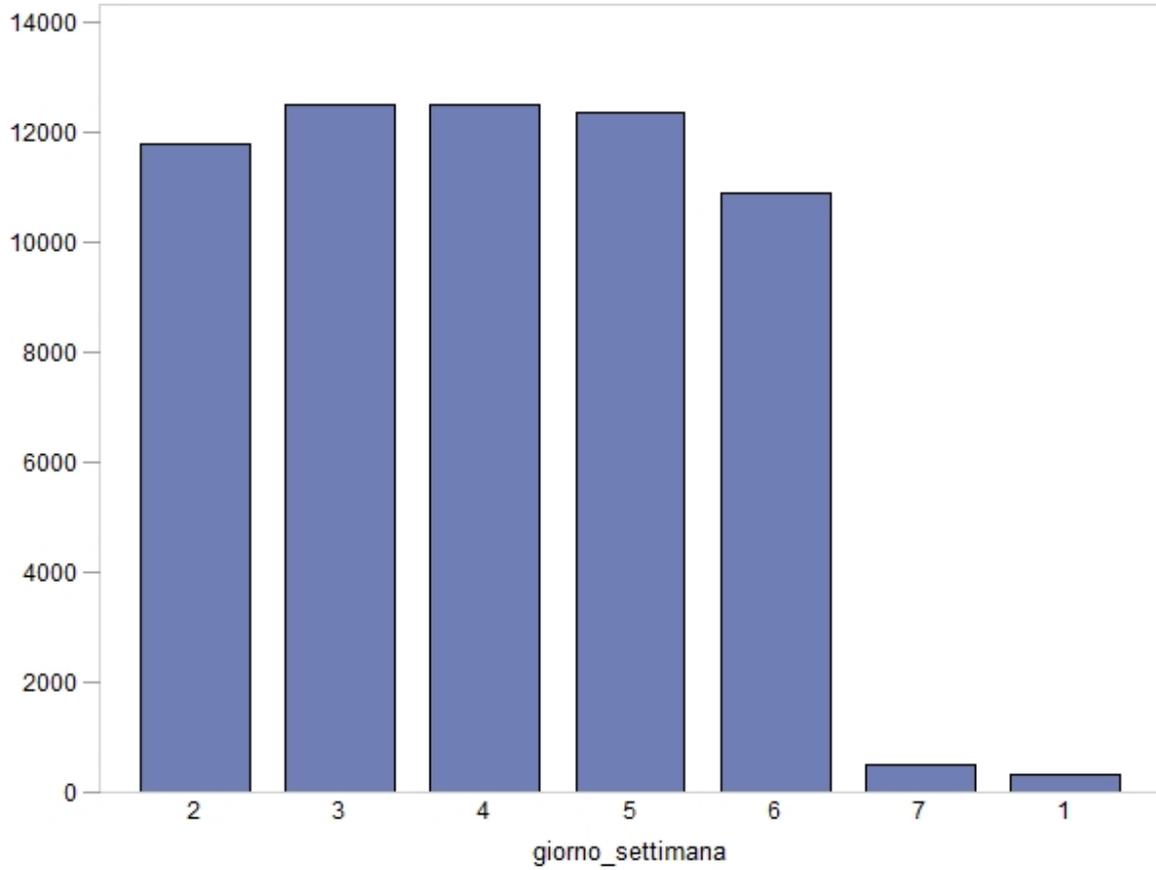


Grafico a barre

Descr. Flusso=Consumatori F3=Conversate:

In questo grafico sono riportate per ogni giorno della settimana le chiamate conversate, considerando in forma cumulativa il periodo compreso tra 1/1/2017 e 30/6/2018.

Calculation

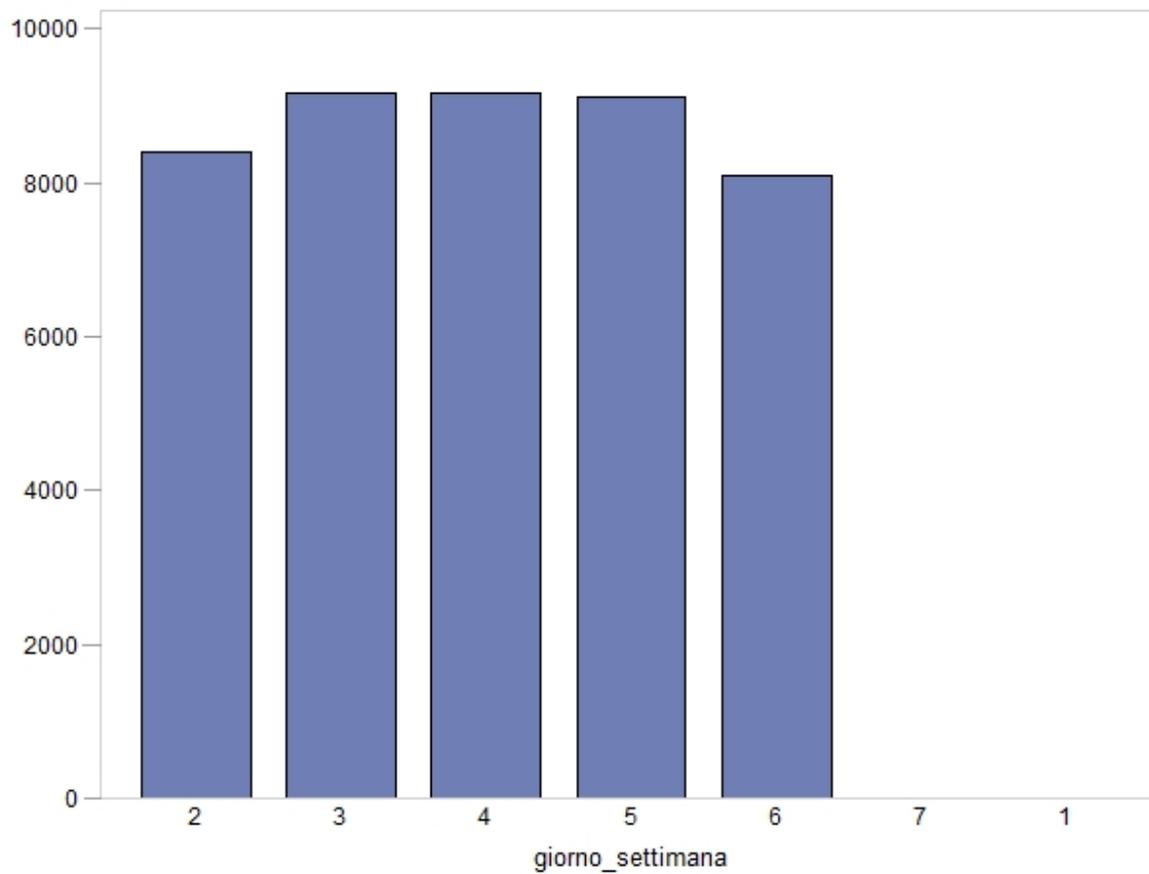


Grafico a barre

Descr. Flusso=Consumatori F3=In orario:

In questo grafico sono riportate per ogni giorno della settimana le chiamate pervenute durante l'orario di operatività del Contact Center, considerando in forma cumulativa il periodo compreso tra 1/1/2017 e 30/6/2018.

Calculation

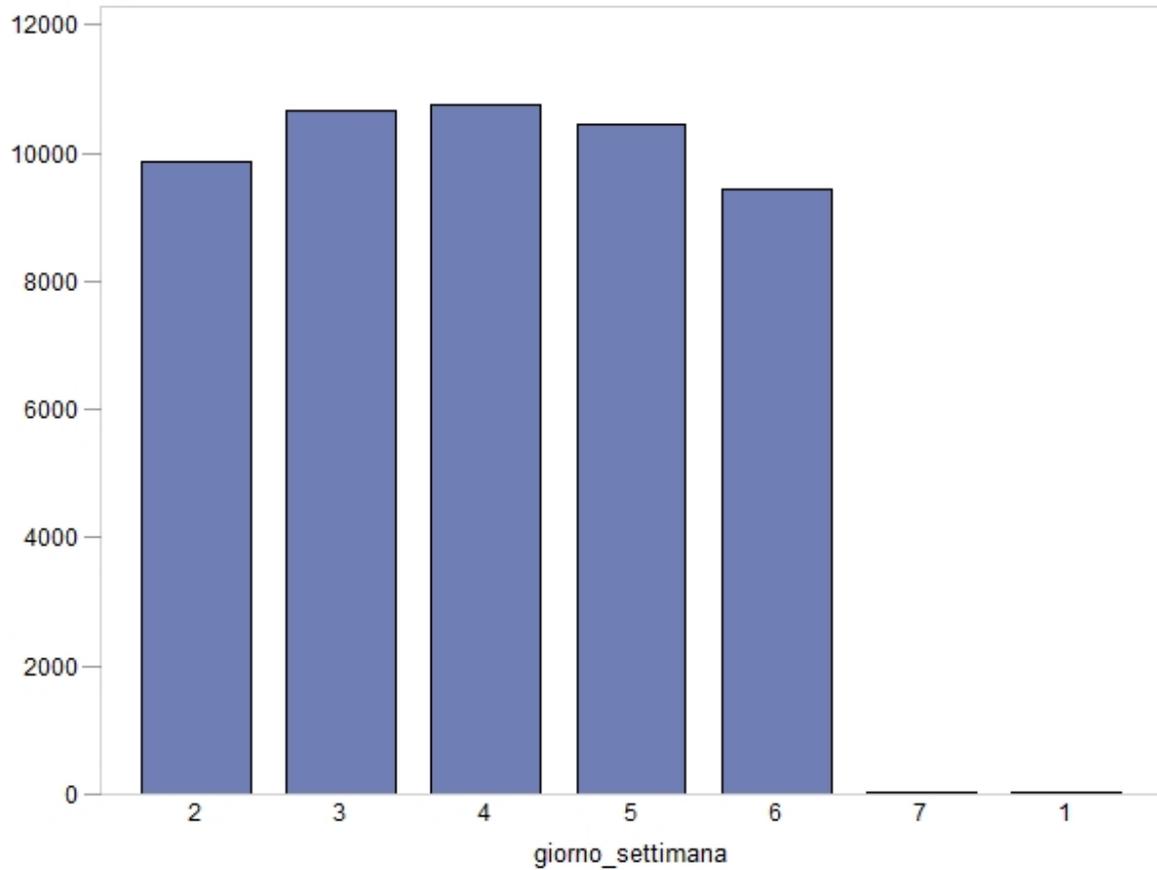


Grafico a barre

Descr. Flusso=Consumatori F3=MaxCall:

In questo grafico sono riportate per ogni giorno della settimana le chiamate che non sono entrate in coda, considerando in forma cumulativa il periodo compreso tra

Calculation 1/1/2017 e 30/6/2018.

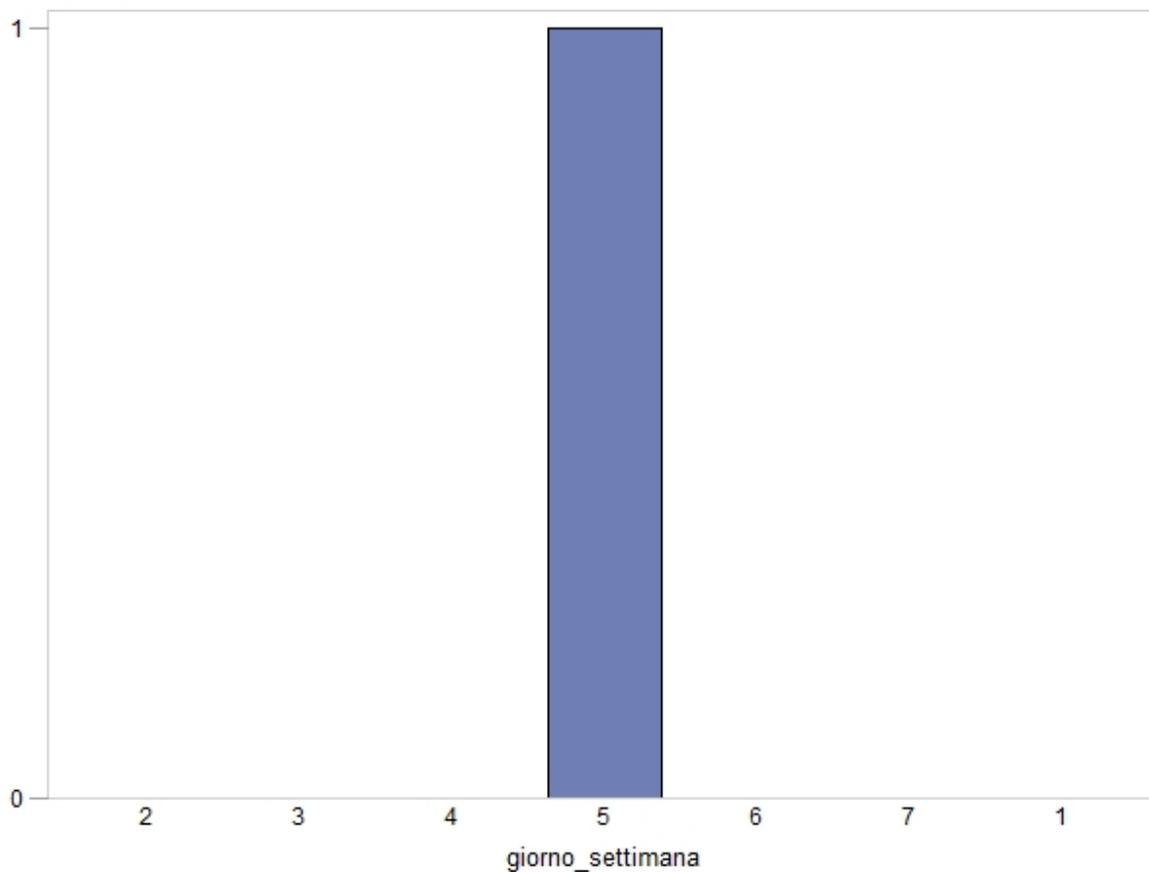


Grafico a barre

Descr. Flusso=Consumatori F3=Time-out attesa:

In questo grafico sono riportate per ogni giorno della settimana le chiamate per le quali si è superato il time-out di attesa, considerando in forma cumulativa il periodo compreso tra 1/1/2017 e 30/6/2018.

Calculation

